



4.10.2011 16.59

Kuluttajaliitto ja Helsingin vanhusneuvosto: Ikääntyneiden pankkiasiointi turvattava

Kuluttajaliitto ja Helsingin vanhusneuvosto ehdottavat pankeilta vastaantuloa ikääntyneiden pankkiasioinnin turvaamiseksi konkreettisin toimenpitein. Toimintaedellytykset tulee turvata ilman, että asioimisesta aiheutuu kohtuuttomia kustannuksia.

Lain mukaan jokaisella kansalaisella on oikeus saada henkilökohtainen pankkitili. Pankkipalvelut ovat välttämättömyyspalveluita, joita ilman yhteiskunnassa ei voi toimia. Erityisryhmien tarpeet tulee huomioida pankkipalveluita suunniteltaessa ja toteutettaessa. Ikääntymisen myötä toimintakyky heikkenee ja ikääntyneet ovatkin yksi erityisryhmistä, joiden toimintakyky arjessa tulee turvata.

Yhteiskunnassa vallalla olevat käytännöt ja tavoitteet eivät aina kohtaa ikääntyneiden todellisuutta, jolloin pankkiasioiden hoito saattaa aiheuttaa stressiä osaamattomuuden tai turvattomuuden tunteiden vuoksi. Konttoreiden fyysinen etäisyys konttoriverkon harventuessa saattaa muodostua esteeksi asiointille. Myös perustapahtumien kasvaneet kustannukset voivat johtaa pienituloisen eläkeläistalouden ahtaalle.

Ikääntyneille tulee tarjota henkilökohtaista neuvontaa heille soveltuvien maksutapojen käytöstä sekä järjestää käyttökoulutusta pankkiasioinnissa tarvittavien laitteiden käyttöön. Asiakas käyttää useimmiten verkkopankkia omassa kodissaan, joten on huomioitava myös esimerkiksi puhelintuki neuvojen kysymiseen ja ongelmatilanteiden varalta. Myös uusien palvelujen, kuten e-laskun käytössä on huomioitava, että toimintaedellytykset turvataan kohtuullisin kustannuksin myös niille, joilla ei ole mahdollisuuksia hoitaa pankkiasioitaan esimerkiksi verkkopankissa.

Moni joutuu estyneen toimintakyvyn vuoksi edelleen turvautumaan pankin konttorissa asiointiin. Perustapahtumien, kuten tilisiirto- ja käteisnostomaksujen hinnat ovat huomattavan korkeat. Pankkien pitäisi palvella myös ikääntyneitä asiakkaitaan paremmin esimerkiksi tarjoamalla tietyn iän ohittaneille asiakkailleen kymmenen maksutonta perustapahtumaa vuodessa.

Allekirjoita kohtuuhintaisia pankkipalveluita koskeva adressi osoitteessa:

www.adressit.com/kohtuuhintaisetpankkipalvelut